

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра документознавства та української мови (№ 801)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми



(підпис)

О. О. Карпенко

(ініціали та прізвище)

«30» 08 2021 р.

СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Бізнес-етикет

(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 02 Культура і мистецтво

(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(код та найменування спеціальності)

Освітня програма: Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Силабус введено в дію з 01.09.2021 року

Харків – 2021 р.

Розробник: Кислюк Л. В., канд. наук із соц. ком., доц.

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання)



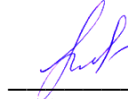
(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри документознавства та української мови (№ 801)

Протокол № 1 від « 30 » серпня 2021 р.

Завідувач кафедри канд.філос.наук, доцент

(науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

А. Є. Прилуцька

(ініціали та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Голова наукового гуртка каф. № 801



(підпис)

І. С. Казарцева

(ініціали та прізвище)

1. Загальна інформація про викладача



Кислюк Любов Вікторівна, канд. наук із соц. комунікацій, доцент. З 2021 року викладає в університеті наступні дисципліни:

- Вступ до фаху (концепція інформаційного забезпечення управлінської діяльності за фахом);
- Інформаційна інфраструктура підприємства;
- Інформаційно-аналітичні технології в аерокосмічній галузі;
- Основи економіки, маркетингу та менеджменту;
- Маркетингова евристика інформаційних продуктів та послуг;
- Бізнес-етикет.

Напрями наукових досліджень: інформаційно-комунікаційні технології та маркетингові стратегії в соціально-економічній сфері України.

2. Опис навчальної дисципліни

Семестр, в якому викладається дисципліна – 8 семестр.

Обсяг дисципліни:

4,5 кредитів ЄКТС (135 годин), у тому числі аудиторних – 48 годин, самостійної роботи здобувачів – 87 годин.

Форми здобуття освіти

Денна, заочна, дистанційна.

Дисципліна – обов'язкова.

Види навчальної діяльності – лекції, лабораторні заняття, самостійна робота здобувача.

Види контролю – поточний, модульний та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

Мова викладання – українська.

Необхідні обов'язкові попередні дисципліни (пререквізити) – основи обслуговування та спілкування за фахом, риторика.

Необхідні обов'язкові супутні дисципліни (кореквізити) – управління персоналом, організація діяльності інформаційних установ.

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування цілісної системи знань про етикетні норми поведінки у процесі задоволення комунікаційних та інформаційних потреб у бізнес-сфері на національному та міжнародному рівнях.

Завдання: ознайомлення з сутністю та специфіку ділового спілкування у діловодній сфері, з системою сучасних етикетних норм поведінки фахівця з інформаційної діяльності, основними правилами та системою етикетних норм під час спілкування з іноземними колегами.

Після опанування дисципліни здобувач набуде наступні **компетентності:**

ЗК2. Здатність застосовувати знання в лабораторних ситуаціях з інформаційного обслуговування споживачів в системі соціальних комунікацій;

ЗК4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово для здійснення ефективної професійної комунікації, зокрема з урахуванням норм мовленнєвого етикету;

ЗК10. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ФК6. Здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації на професійному рівні;

ФК14. Здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, постійного підвищення рівня інформаційної культури.

Очікується, що після опанування дисципліни здобувачем будуть досягнуті наступні **результати навчання** і він буде:

РН14. Вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою й/або однією з іноземних мов, зокрема використовуючи вербальні та невербальні засоби встановлення та підтримання комунікації в бізнес-сфері;

РН15. Використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва в сучасних установах інформаційної, бібліотечної та архівної галузі.

4. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1.

Змістовний модуль 1. Поняття етикету та сутність ділового спілкування

Тема 1. Етикет у сучасному суспільстві

- *Форма занять: лекція, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 4-4 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Культура спілкування: історія та сучасність»*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

Історичні умови формування етикетних норм. Основні етапи становлення етикетних норм у контексті розвитку людських відносин. Загальна характеристика видів етикету, зокрема норми службового етикету. Значення етикету для досягнення успіху в діловій сфері.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 години.*

Опрацювання матеріалу лекції. Формування питань до викладача. Ознайомлення з історичною ретроспективою виникнення та становлення етикету як соціокультурного феномену.

Тема 2. Ділове спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм поведінки

- *Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 2-2 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Окремі аспекти вербального спілкування із використанням сучасних етикетних норм».*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

Сутність та особливості процесу ділового спілкування. Основні рівні та стилі ділового спілкування. Етикет ділової телефонної розмови, правила послуговування стільниковим зв'язком з метою встановлення і/або підтримання ділових стосунків.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 години.*

Опрацювання матеріалу лекції. Формування питань до викладача. Ознайомлення з етикетними нормами в процесі професійної міжособистісної комунікації.

Тема 3. Мовленнєвий етикет фахівця з інформаційної діяльності

- *Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 4-4 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Опосередковане спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм»*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

Сутність поняття «мовленнєвий етикет». Особливості мовленнєвого етикету в діловому спілкуванні на національному рівні. Мовленнєвий етикет наукової діяльності.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 години.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Ділове спілкування з представниками засобів масової інформації

Тема 4. Техніка ділового спілкування

- *Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 2-1 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Співбесіда: основні етапи підготовки та проведення».*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

Форми ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм. Основні правила представлення, вітання та прощання. Реалізація вміння говорити, слухати та формулювати питання у процесі продуктивного ділового спілкування у сфері діловодства. Мовна культура спілкування. Роль мовленнєвого етикету під час ділового спілкування. Реалізація етикетних норм у науковій діяльності.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Ознайомлення з етикетними нормами поведінки у відрядженні.

Модульний контроль 1

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 1 години*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*

Підготовка до модульного контролю.

Змістовний модуль 2. Специфіка ділового спілкування з урахуванням сучасних етикетних норм та національних особливостей

Тема 5. Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі

- *Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 2-2 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Невербальне ділове спілкування в інформаційній галузі».*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

Зоровий контакт та мімічні особливості в процесі встановлення та підтримання ділових стосунків. Жести в системі невербальної комунікації.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень.

Тема 6. Етикетні норми під час організації та проведення ділового обговорення.

- *Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 4-4 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Ділові прийоми: організація та особливості проведення з урахуванням сучасних етикетних норм»*

- Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Нарада та дискусія як форми колективного обговорення проблем та вирішення питань, актуальних для фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Підготовка та проведення ділових зустрічей та перемовин. Стратегія ведення переговорного процесу. Основні тактичні прийоми проведення перемовин. Правила ефективного сприйняття партнера. Способи психологічного захисту. Критерії оцінки результатів спілкування, зокрема щодо вирішення питань у сфері діловодства.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Необхідність дотримання етикетних норм під час відвідування презентацій та виставок

Тема 7. Обговорення ділових питань на офіційному та неофіційному рівнях: ділові прийоми.

- Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.

- Обсяг аудиторного навантаження: 4-4 годин.

- Тема лабораторних занять «Роль неформальних зустрічей для встановлення та підтримання ділових стосунків».

- Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Нарада та дискусія як форми колективного обговорення проблем та вирішення питань, актуальних для фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Підготовка та проведення ділових зустрічей та перемовин. Стратегія ведення переговорного процесу. Основні тактичні прийоми проведення перемовин. Правила ефективного сприйняття партнера. Способи психологічного захисту. Критерії оцінки результатів спілкування, зокрема щодо вирішення питань у сфері діловодства.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 10 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень.

Тема 8. Ділова атрибутика як складова іміджу фахівця з інформаційної діяльності

- Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.

- Обсяг аудиторного навантаження: 2-2 годин.

- Тема лабораторних занять «Ділова атрибутика та її роль у підтриманні продуктивних ділових стосунків на національному та міжнародному рівнях».

- Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.

Значення зовнішнього вигляду у створення іміджу фахівця з інформаційної, бібліотечної та архівної справи. Основні вимоги до одягу ділової людини. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу. Традиційний діловий гардероб: стратегія для успішних чоловіків та успішних жінок. Одяг ділової людини у неформальних робочих ситуаціях, неформальний

діловий одяг. Ділова атрибутика як невід’ємна складова іміджу сучасної ділової людини.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 9 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Ознайомлення з етикетом національних символів: міжнародний рівень.

Тема 9. Національні особливості бізнес-етикету

- *Форма занять: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 2-1 годин.*

- *Тема лабораторних занять «Національні особливості бізнес-етикету».*

- *Обов’язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

Традиції європейського спілкування. Національні особливості ділової комунікації. Шляхи уникнення та вирішення міжкультурних проблем у процесі ділового спілкування.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 8 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Ознайомлення з кроскультурними бар’єрами в комунікаціях на національному та міжнародному рівнях та шляхи їх подолання.

Модульний контроль 2

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 1 година*

- *Обов’язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): відсутні.*

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*

Підготовка до модульного контролю.

5. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом.

6. Методи навчання

Словесні, наочні, лабораторні.

7. Методи контролю

Поточний контроль (теоретичне опитування й розв’язання лабораторних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

8. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Робота на лекціях	0	6	0
Виступи та виконання завдань на лабораторних заняттях	0...5	6	0...30
Модульний контроль	0...20	1	0...20
Змістовний модуль 2			
Робота на лекціях	0	6	0
Виступи та виконання завдань на лабораторних заняттях	0...5	6	0...30
Модульний контроль	0...20	1	0...20
Усього за семестр			0...100

Прийнята шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90-100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
01-59	незадовільно з можливістю повторного складання

Семестровий контроль (залік) проводиться у разі відмови здобувача від балів поточного тестування й за наявності допуску до заліку. Під час складання семестрового заліку здобувач має можливість отримати максимум 100 балів.

Залік проводиться у вигляді тестування. Тест складається з 25 питань закритого типу (за правильну відповідь на одне питання здобувач отримує 4 балів).

Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

«Відмінно» (А, 90–100 балів) заслуговує студент, який:

– показав всебічні, систематичні й глибокі знання навчально-програмного матеріалу з курсу;

добре обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;

– виявив практичні навички застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Добре» (В, 83–89, дуже добре; С, 75–81, добре) заслуговує студент, який:

– продемонстрував системний характер знань із курсу;

обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;

виявив практичні навички застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Задовільно» (D, 68–74, задовільно; E, 61–67, достатньо) заслуговує студент, який:

– показав знання навчально-програмного матеріалу з курсу в обсязі, необхідному для майбутньої роботи за спеціальністю з урахуванням етикетних норм;

у цілому обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;

– припустився незначних помилок під час практичного застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

«Незадовільно» (FX, 35–60, незадовільно) заслуговує студент, який:

– показав низький рівень знань навчально-програмного матеріалу з курсу; не обізнаний із правилами організації та проведення ділових зустрічей з урахуванням сучасних етикетних норм як на національному так і на міжнародному рівнях;

не виявив навичок практичного застосування норм етикету у сфері інформаційної діяльності.

припустився принципових помилок при виконанні модульного контролю.

9. Політика навчального курсу

Відпрацювання пропущених занять відбувається відповідно до розкладу консультацій, за попереднім погодженням з викладачем. Питання, що стосуються академічної доброчесності, розглядає викладач або за процедурою, визначеною у Положенні про академічну доброчесність.

10. Методичне забезпечення

1.Силабус з навчальної дисципліни «Бізнес-етикет» для бакалаврів / Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»; Кислюк Л. В. - Харків, 2021. – 11с.

2.Електронний ресурс, на якому розміщено навчально-методичний комплекс дисципліни:

Навчально-методичне забезпечення дисципліни «Бізнес-етикет» для бакалаврів / Нац. аерокосм. ун-т ім. М.Є. Жуковського «Харків. авіац. ін.-т» ; розроб. І. П. Гавриш. – Харків, 2019. – 53с. – http://library.khai.edu/library/fulltexts/doc/Bizne_Etiket.pdf.

11. Рекомендована література

Базова

1. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. – 216 с.
2. Культура спілкування та етикет керівника : навч. посіб. : гриф МОН України / В. Г. Рибалка, Л. М. Газнюк, В. О. Копилов, І. В. Гавриш [и др.]. – Харків : Федорко, 2012. – 292 с.
3. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет: навчально-методичний посібник / Л.В.Польова. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2016. – 201 с.
4. Прищак М. Ділове спілкування: Навчальний посібник / М. Прищак, О. Залюбівська, О.Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2017. – 128 с.

Допоміжна

1. Етикет електронного листування// Історія та правознавство: науково-методичний журнал. – Київ : Основа, 2015. – №33. – С.8.
2. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник: гриф МОН України / О. В. Кубрак. – 3-тє вид., стереотип. – Суми. – Університетська книга, 2016. – 222 с.
3. Новікова Л. Етикетні норми спілкування з діловими партнерами / Л. Новікова // Діловодство та документообіг : Щомісячне спеціалізоване видання; Практичний журнал для відповідальних і ділових. – 2018. – № 8. – С. 74-78.
4. Повна енциклопедія сучасного етикету [Текст] / укл. О. Д. Сиплива. – Донецьк : ВКФ БАО, 2010. – 304 с.

12. Інформаційні ресурси

1. Науково-технічна бібліотека Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут». - Режим доступу: <https://library.khai.edu/>.
2. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. - Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>.
3. Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка.- Режим доступу: <https://korolenko.kharkov.com/>.
4. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних

службовців та посадових осіб місцевого самоврядування [Електронний ресурс].
– Режим доступу: /<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>.

5. Норми та стандарти поведінки державних службовців [Електронний ресурс]. – Режим доступу] /
https://kharkivoda.gov.ua/content/documents/1044/104311/Attaches/etichna_povedinka.pdf